



2019.2.19 개정

준법감시인 심사필 2019-약관-029 호(2019.1.17)

## 전자금융서비스 이용약관

### 제 1 조 (목적)

- ① 이 약관은 (주)하나은행(이하 '은행'이라 함)과 은행이 제공하는 전자금융서비스 (인터넷뱅킹, 모바일뱅킹, 폰뱅킹 등 이하 '서비스'라 함)를 이용하고자 하는 이용자 (이하 '이용자'라 함) 간의 서비스 이용에 관한 제반 사항을 정함을 목적으로 합니다.
- ② 이 약관에서 정하지 아니한 사항은 전자금융거래법 및 관계법령, 전자금융거래 기본약관 (이하 '기본약관'이라 함), 기타 관련 약관 및 규약을 적용합니다.

### 제 2 조 (정의)

- ① 이 약관에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같습니다.  
"보안매체"라 함은 은행이 이용자의 전자금융 거래 시 이용자 본인확인을 위하여 교부하는 접근매체로서 자물쇠카드 또는 일회용비밀번호발생기(OTP) 등을 말합니다.



② "공인인증서"라 함은 전자금융거래 시 이용자 본인확인을 위하여 공인인증기관으로부터 발급받은 전자서명키를 담고 있는 전자적 정보를 말합니다.

③ "이용자 비밀번호"라 함은 은행이 이용자의 전자금융 거래 시 이용자 본인확인을 위하여 필요로 하는 비밀번호로서 전자금융 신청 시 이용자가 직접 등록하는 비밀번호를 말합니다.

④ "생체인증"이라 함은 이용자가 본인의 스마트폰에 미리 저장해 둔 생체정보(생체에서 발생하는 홍채, 지문 등의 정보)를 이용하여 스마트폰뱅킹의 로그인 또는 계좌이체 등 이체성 거래 시 공인인증서 대신 사용할 수 있는 본인인증 수단을 말합니다.

⑤ 기타 이 약관에서 정의하지 아니하는 용어는 전자금융거래법 및 관계법령, 기본약관, 기타 관련 약관 및 규약에서 정하는 바에 따릅니다.

### **제 3 조 (서비스 종류)**

이 약관에 의해 제공되는 서비스는 각종 조회, 자금이체, 신규계좌 개설, 대출실행, 자동이체등록, 공과금 수납, 사고신고, 환전, 해외송금 등입니다.

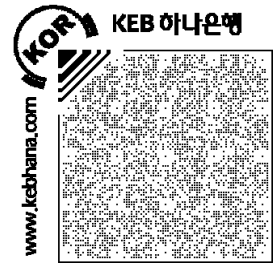


## 제 4 조 (서비스의 신청, 해지 및 추가)

- ①이용자는 서비스 신청서를 은행에 서면 또는 전자적 장치를 통해 제출하고 은행이 이를 확인, 승낙함으로써 계약이 성립합니다. 다만, 자금의 이체가 수반되지 않는 거래나 단순조회 등의 서비스는 전자금융거래 계약 체결 없이 이용할 수 있습니다.
- ②기존의 서비스 이용자는 별도의 서면신청 없이 서비스 상에서의 신청 및 확인절차를 거쳐 이용가능 서비스 매체를 추가할 수 있습니다.

## 제 5 조 (이용자확인방법)

- ①기본약관 제4조 1항 에 의하여 이용자가 전자금융거래 계약 체결 절차 없이 이용할 수 있는 서비스는 관련 계좌 (카드)번호와 계좌 (카드) 비밀번호가 일치하면 본인(미성년자는 법정대리인 포함)으로 인정합니다.
- ②은행은 다음 각 항목과 같이 서비스 종류별로 은행이 요구하는 해당 항목을 이용자가 입력했을 때 동 내용이 은행에 등록된 자료와 일치할 경우 본인(미성년자는 법정대리인 포함)으로 인정하여 서비스를 제공합니다. 단, 보안상 필요에 의해 은행이 본인확인을 위한 항목을 추가로 요구할 수 있으며, 스마트폰뱅킹의 경우에는 이용자가 생



체인증 사용을 등록한 본인 명의의 스마트폰에 입력한 생체정보와 스마트폰에 사전 저장된 생체정보가 일치할 경우에도 본인으로 간주하여 서비스를 제공합니다.

1. 폰뱅킹:

이용자비밀번호, 계좌(카드)번호, 계좌(카드)비밀번호, 자물쇠카드의 코드번호 또는 일회용 비밀번호 발생기(OTP)에서 생성되는 비밀번호

2. 모바일뱅킹:

이용자 ID, 이용자비밀번호, 계좌(카드)번호, 계좌(카드)비밀번호, 자물쇠카드의 코드번호 또는 일회용비밀번호발생기(OTP)에서 생성되는 비밀번호, 공인인증서 또는 은행이 정한 인증서

3. 인터넷뱅킹:

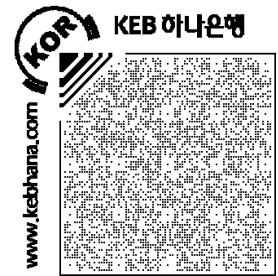
이용자 ID, 이용자비밀번호, 계좌(카드)번호, 계좌(카드)비밀번호, 자물쇠카드의 코드번호 또는 일회용비밀번호발생기(OTP)에서 생성되는 비밀번호, 공인인증서 또는 은행이 정한 인증서

## 제 6 조 (계좌의 개설 및 해지)

- ①이용자는 본인명의 자유입출금식예금(신탁)계좌(이하 '근거계좌'라 함)를 근거로 하여 서비스를 통해 계좌(이하 '연결계좌'라 함)를 신규개설 또는 해지할 수 있습니다.
- ②연결계좌는 인감 또는 서명신고를 생략하고 통장발급을 하지 않으며 통장발급을 원할 경우에는 영업점을 방문하여 실명확인절차를 거친 후 발급할 수 있습니다.
- ③은행에 보유한 계좌는 서비스를 통해 해지할 수 있습니다. 이때 해지된 금액은 본인의 계좌로만 입금 가능합니다.
- ④근거계좌는 연결계좌의 실명확인절차를 거치기 이전까지는 해지할 수 없습니다.
- ⑤인터넷과 전화를 통한 예금 또는 적금의 해지 시에는 제 5조 2 항 단서에 따라 은행은 상담원의 이용자에 대한 전화 통화나 휴대폰 인증번호, ARS 인증번호를 이용자확인방법으로 추가 합니다.

## 제 7 조 (출금계좌 및 입금계좌)

- ①계좌이체에 이용할 출금계좌는 이용자가 본인명의로의 자유입출금식예금(신탁) 계좌 중에서 은행에 서면으로 지정하여야 합니다. 단, 다음 각 호의 경우에는 전자적 장치를 이용하여 출금계좌를 지정할 수 있습니다.

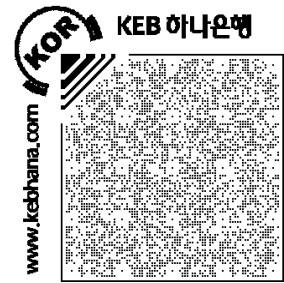


- 1.이용자가 전자적 장치를 이용하여 출금계좌를 지정하기로 서면으로 동의한 경우
- 2.대면 실명확인을 거친 후 휴대용 전자기기를 이용하여 전자금융 서비스에 가입한 경우
- 3.비대면 실명확인을 통해 전자금융서비스를 가입하거나 출금계좌를 추가 지정하는 경우

②이용자는 입금계좌를 은행에 서면 또는 전자적 장치를 통해 지정할 수 있습니다. 단, 입금계좌를 지정하지 않은 경우에는 불특정계좌에 입금할 수 있습니다.

## 제 8 조 (자금이체한도)

이용자는 은행이 <표 1-1> 과 <표 1-2> 에서 정한 보안등급별 자금이체한도와 거래이용수단에 따라 계좌이체한도를 설정하여야 합니다. 다만 해외거주자 또는 비대면 실명확인을 통해 신규한 경우에는 다르게 정할 수 있으며 구체적인 내용은 해당 전자금융거래를 수행하는 전자적 장치 등을 통해 안내합니다.



< 표 1-1: 전자금융 보안등급별 자금이체한도 >

(단위: 백만원)

구 분			보안등급별 기본한도		영업점장 승인
			1 등급	2 등급	
인터넷뱅킹 (모바일뱅킹 포함)	개인	1 회	100	<b>10</b>	제한없음
		1 일	500	<b>10</b>	제한없음
	법인	1 회	1,000	-	제한없음
		1 일	5,000	-	제한없음
폰뱅킹	개인	1 회	50	<b>10</b>	제한없음
		1 일	250	<b>10</b>	제한없음
	법인	1 회	100	-	제한없음
		1 일	500	-	제한없음

\* 1 등급 한도 이용 고객과 점자 자물쇠카드 이용고객은 영업점장의 승인을 받아 별도 한도를 이용할 수 있습니다.

\* 모바일뱅킹은 인터넷뱅킹과 합산하여 한도 관리함.



< 표 1-2: 전자금융 보안등급별 거래이용수단 >

거래이용수단	보안등급
OTP 발생기 + (공인인증서, 은행이 정한 인증서 또는 생체인증)	1 등 급
자물쇠카드 + (공인인증서, 은행이 정한 인증서 또는 생체인증)	2 등 급

\* 폰뱅킹은 공인인증서, 은행이 정한 인증서 및 생체인증 제외함

## 제 9 조 (거래지시 처리기준)

'기본약관'에 추가하여 다음과 같이 처리합니다.

1. 출금계좌에서의 출금은 해당 예금약관이나 약정서에 불구하고 소정의 지급청구서 또는 수표없이 처리하며, 그 금액은 이체시점에서 현금화된 예금잔액(대출한도 포함)에 한합니다.
2. 이용자는 수시로 잔액조회 또는 통장정리 등을 통하여 거래의 이상 유무를 확인하여야 합니다.
3. 예약이체는 이체지정일에 1회의 실행으로 종료하며 이체지정일에 다수의 이체처리 건이 있을 때 처리순서는 은행에서 정한 바에 따릅니다.





4. 폰뱅킹의 경우 이용자는 제3조의 서비스를 상담원을 통해 제공받을 수 있습니다.

## 제 10 조 (대출 서비스)

- ①이용자가 서비스를 통해 대출을 받고자 할 경우에는 별도의 약정을 체결한 후 할 수 있습니다.
- ②제1항의 약정은 서류 없이 서비스를 통해 할 수 있습니다.
- ③이용자가 서비스를 통해 신청하는 경우 제 5 조의 이용자 확인방법을 통하여 동일성 여부를 확인하여 거래지시의 내용대로 처리한 경우에는 그 처리한 내용대로 약정이 체결된 것으로 봅니다.
- ④인터넷과 전화를 통한 대출 실행 시에는 제5조 2항 단서에 따라 은행은 상담원의 이용자에 대한 전화 통화나 휴대폰 인증번호, ARS인증을 이용자 확인방법으로 추가합니다.

## 제 11 조 (계좌 통합 서비스)

- ①계좌통합서비스는 이용자의 요청에 의하여 각 금융회사에 분산되어 있는 계좌의 조회, 이체 등의 거래를 한꺼번에 관리할 수 있도록 해 주는 서비스입니다.



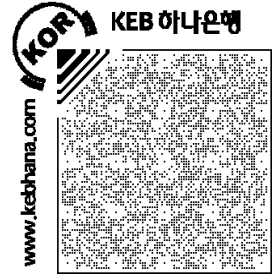
②계좌통합서비스를 이용하고자 하는 이용자는 해당사이트의 접속에 필요한 ID와 비밀번호 등을 은행에 제출하여야 하며 은행은 제출받은 ID와 비밀번호를 통하여 이용자가 요청한 내용을 처리합니다. 이 경우 은행은 이용자로부터 제출받은 ID와 비밀번호를 암호화하여 이용자의 PC에 저장하도록 할 수 있습니다.

③은행은 귀책사유가 없는 한 제2항의 요청에 따라 처리된 정보의 확정 및 적시성에 대한 법적 책임을 부담하지 않습니다. 또한 연결된 다른 사이트가 제공하는 정보의 부정확성 및 서비스 이용불능에 따라 발생할 수 있는 민형사상 책임을 부담하지 않습니다.

## 제 12 조 (HAI뱅킹 서비스)

①HAI뱅킹 서비스는 휴대전화에서 문자메시지 또는 어플리케이션을 기반으로 이용자가 문자 및 음성 입력, 카메라 촬영을 통해 제3조의 서비스중 일부(자금이체, 조회, 환전, 해외송금, 공과금 수납, 신규계좌 개설 등)를 제공하는 서비스입니다.

②HAI뱅킹 서비스는 제5조 제2항 단서에 따라 휴대폰 인증번호, ARS를 이용한 인증을 이용자 확인방법으로 추가



할 수 있습니다.

③HAI뱅킹 서비스는 은행에 신청서를 제출하거나 전자적 장치를 통하여 신청, 변경 및 해지할 수 있습니다.

### 제 13 조 (이용 수수료)

이용수수료는<표 2>에서 정한 바와 같으며 이용자에게 각종 서비스 종료와 동시에 이용자의 출금계좌에서 자동출금하기로 합니다.

<표 2: 전자금융 서비스 이용 수수료>

구분		당행이체	타행이체	비고
인터넷뱅킹 모바일뱅킹		무료	500 원	은행 고객등급별 수수료 감면 제공
폰뱅킹	ARS	무료	500 원	
	상담원	무료	500 원	

### 제 14 조 (서비스 별 이용시간)

서비스 별 이용시간은 '은행'의 인터넷 홈페이지 또는 해당 전자금융거래를 수행하는 전자적 장치 등을 통해



안내합니다. 이용시간 변경 시 변경내용을 본 약관 제 18 조에 준하여 통지합니다.

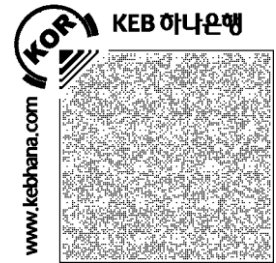
### **제 15 조 (비밀번호, 자물쇠카드 및 생체정보의 관리)**

①이용자는 영업점에서 서비스 신청 시 핀패드(PIN-PAD)를 이용하여 이용자비밀번호를 직접 입력하여야 하며, 서비스 신청 시 지급되는 보안매체와 함께 이 비밀번호가 은행직원을 포함한 누구에게도 유출, 누설되지 않도록 하여야 합니다. 다만 이용자는 전자적 장치를 통해 이용자 비밀번호를 사후에 등록할 수 있습니다.

②이용자비밀번호의 조회나 확인은 불가능하며, 비밀번호를 잊어버렸을 경우에는 영업점에서 재등록 신청을 하거나, 은행이 정한 인증 절차를 거쳐 전자적 장치를 통해 재등록 할 수 있습니다.

③보안매체의 분실 또는 타인에게 보안매체의 내용이 유출되었다고 판단 시 즉시 서면 또는 전자적 수단을 이용하여 사고신고를 하여야 하며, 관련된 서비스를 계속 이용하기 위해서는 영업점에서 보안매체를 재발급 받아야 합니다.

④자물쇠카드는 가급적 개인 PC 에 스캔하여 이미지로 보관하거나 자물쇠카드의 비밀번호를 엑셀파일 등으로 저장



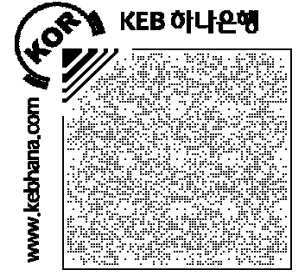
하여서는 아니 되며 온라인 포탈 등의 메일함에도 보관하지 않아야 합니다.

⑤이용자가 생체인증을 위해 본인 명의의 스마트폰에 생체정보를 저장할 때는 반드시 타인이 아닌 본인의 생체정보를 사용해야 하며, 저장된 생체정보는 유출되지 않도록 해야 합니다. 만약, 저장된 생체정보가 타인에게 유출되었다고 판단 시 즉시 스마트폰뱅킹을 통하여 생체정보 등록을 해지해야 합니다.

## 제 16 조 (서비스의 제한)

은행은 다음의 경우 당해 거래를 제한할 수 있습니다.

1. '기본약관'의 "제14조(거래의 제한) 제1항 및 제2항의 각호"에 해당되었을 때
2. 본인확인을 위한 이용자비밀번호 또는 자물쇠카드코드번호가 일자에 관계없이 누적하여 연속 5회, 또는 출금계좌의 비밀번호가 일자에 관계없이 누적하여 연속3회 잘못 입력되었을 때, 또는 일회용비밀번호발생기(OTP)를 사용하는 경우 일회용비밀번호발생기(OTP)에서 생성되는 비밀번호를 전 금융기관을 합하여 일자에 관계없이 누적하여 연속 10회 잘못 입력되었을 때, 생체인증 시 누적하여 연속



5회 일치하지 않을 때

## 제 17 조 (서비스의 변경 및 해지)

①이용자가 서비스 이용을 변경 또는 해지하고자 할 때에는 은행의 영업점 또는 해당 서비스를 통해 신청서를 제출하고 이에 따라 은행이 변경, 해지처리를 함으로써 서비스 이용계약은 변경, 해지됩니다.

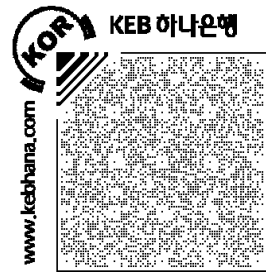
②각종 비밀번호를 변경하고자 할 경우에는 은행에 신청서를 제출하거나 전자적 장치를 통하여 변경할 수 있습니다.

## 제 18 조 (사고신고)

제 15 조 2 호의 사유로 이용 중지되었을 경우에는 영업점에 서면으로 신고하여야 합니다.

## 제 19 조 (약관변경)

①은행이 이 약관을 변경하고자 하는 경우에는 변경 1개월 전에 그 내용을 해당 전자금융거래를 수행하는 전자적 장치(해당 전자적 장치에 게시하기 어려울 경우에는 이용자가 접근하기 용이한 전자적 장치) 및 영업점에 게시하고 이용자에게 통지하여야 합니다. 다만, 이용자가 이의를

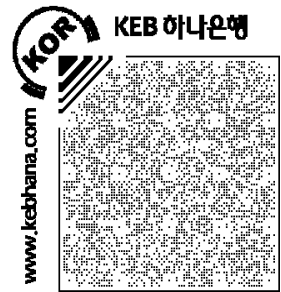


제기할 경우 은행은 이용자에게 적절한 방법으로 약관 변경내용을 통지하였음을 확인해 주어야 합니다.

②제1항에도 불구하고 법령의 개정으로 인하여 긴급하게 약관을 변경한 때에는 변경된 약관을 전자적 장치에 최소 1개월 이상 게시하고 이용자에게 통지하여야 합니다.

③은행이 제1항 및 제2항의 게시하거나 통지를 하는 경우에는 “이용자가 약관의 변경내용이 게시되거나 통지된 후부터 변경되는 약관의 시행일 전의 영업일까지 이내에 계약을 해지할 수 있으며, 약관의 변경내용에 이의를 제기하지 아니하는 경우 약관의 변경내용에 승인한 것으로 본다.”라는 취지의 내용을 통지하여야 합니다.

④이용자는 약관의 변경내용이 게시되거나 통지된 후부터 변경되는 약관의 시행일전의 영업일까지 전자금융거래의 계약을 해지할 수 있고, 약관의 변경내용에 대하여 이의를 제기하지 아니하는 경우에는 약관의 변경을 승인한 것으로 봅니다.



## 제 20 조 (합의관할)

서비스 이용과 관련하여 은행과 이용자 사이에 소송의 필요가 있을 경우 관할법원은 민사소송법에서 정하는 바에 따릅니다.

### <부칙>

#### 제 1 조 (경과조치)

2013 년 12 월 3 일 전자금융이체한도 개정 전 가입하고 개정 후 이체한도 변경이 없는 고객 중 해외 거주자는 전자금융거래를 수행하는 전자적 장치를 통한 예외 신청으로 신청일 당일에 한하여 개정 전 가능한 전자금융이체한도를 이용할 수 있습니다.